

2017

2018

MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION,
DE LA DIVERSITÉ ET DE L'INCLUSION

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

incluant le bilan du plan d'action 2016-2017

Le *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2017-2018* du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion a été réalisé par le Secrétariat général, en collaboration avec les secteurs et autres directions du Ministère. Ce plan a été préparé en conformité avec la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (chapitre E-20.1).

Conformément à l'article 61.4 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (chapitre E-20), le Ministère désigne à titre de coordonnatrice des services et du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées :

Josée Veilleux
Secrétariat général et coordination ministérielle
Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion
Édifice Gérald-Godin
360, rue McGill, bureau 4.01
Montréal (Québec) H2Y 2E9

POUR NOUS JOINDRE

Pour toute demande d'information, suggestion ou plainte concernant les services du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion à l'endroit des personnes handicapées :

Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion
Édifice Gérald-Godin
360, rue McGill
Montréal (Québec) H2Y 2E9

Région de Montréal : 514 864-9191
Ailleurs au Québec (sans frais) : 1 877 864-9191

Appareil téléscripteur pour les personnes sourdes ou malentendantes (ATS)

Région de Montréal : 514 864-8158
Ailleurs au Québec (sans frais) : 1 866 227-5968

Ce plan d'action a été rédigé en recourant à des termes et à des expressions neutres qui se rapportent à tous les genres. Au besoin, le féminin accompagne le masculin afin d'assurer une rédaction inclusive.

Dans un contexte de développement durable, ce document est uniquement disponible en format PDF dans le site Web du Ministère au www.midi.gouv.qc.ca.

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2017
ISBN Version électronique 978-2-550-75962-1
© Gouvernement du Québec – 2016 Tous droits réservés pour tous pays

TABLE DES MATIÈRES

LISTE DES SIGLES	4
INTRODUCTION	5
1. PORTRAIT DE L'ORGANISATION	6
1.1 ACTIVITÉS LIÉES À LA MISSION GÉNÉRALE DE L'ORGANISATION	6
1.1.1 Mission.....	6
1.1.2 Vision.....	6
1.1.3 Domaines d'intervention	6
1.2 STRUCTURE ADMINISTRATIVE	7
1.3 LOIS ET RÈGLEMENTS.....	7
1.4 SERVICES À LA CLIENTÈLE.....	7
1.4.1 Déclaration de services à la clientèle.....	7
1.4.2 Les services du Ministère.....	8
2. ENGAGEMENT DU MINISTÈRE À RÉDUIRE LES OBSTACLES À L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES.....	8
2.1 Valeurs	8
3. RESPONSABLE DU PLAN D'ACTION	8
BILAN DU PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2016-2017	9
4. REDDITION DE COMPTES GOUVERNEMENTALE	18
4.1 PROGRAMME D'ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI ET STRATÉGIE NATIONALE POUR LE MAINTIEN EN EMPLOI DES PERSONNES HANDICAPÉES	18
4.2 POLITIQUE GOUVERNEMENTALE SUR L'ACCÈS AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES OFFERTS AU PUBLIC POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES	18
4.3 POLITIQUE GOUVERNEMENTALE À PART ENTIÈRE : POUR UN VÉRITABLE EXERCICE DU DROIT À L'ÉGALITÉ	18
PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2017-2018.....	21
5. ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION 2017-2018	27
6. MISE EN ŒUVRE DU PLAN D'ACTION 2017-2018	27

LISTE DES SIGLES

ATS	Appareil téléscripteur pour les personnes sourdes et malentendantes
CNB	Code national du bâtiment
CP	Commissaire aux plaintes
CPQS	Commissaire aux plaintes et à la qualité des services
DAS	Direction de l'Accès aux services
DC	Direction des communications
DGA	Direction générale de l'administration
DGO	Direction générale des opérations
DGPP	Direction générale des politiques et des programmes
DPRS	Direction de la planification, de la recherche et des sondages
DGSPi	Direction générale service participation et inclusion
DGSPp	Direction générale de la participation et des partenariats
DRH	Direction des ressources humaines
SOFMC	Service des opérations financières, matérielles et contractuelles
DSC	Direction des services à la clientèle
DRSL	Direction du registraire et des services en ligne
DRC	Direction des relations avec la clientèle
MIDI	Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion
OPHQ	Office des personnes handicapées du Québec
PDEIPH	Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées
SAA	Service d'accueil à l'aéroport
SG	Secrétariat général
SGCM	Secrétariat général et coordination ministérielle
SQI	Société québécoise des infrastructures
SRG	Service des renseignements généraux

INTRODUCTION

Conformément à la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (chapitre E-20.1), sanctionnée le 17 décembre 2004, chaque ministère a la responsabilité d'adopter un plan d'action annuel :

[...] identifiant les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le secteur d'activité relevant de ses attributions, et décrivant les mesures prises au cours de l'année qui se termine et les mesures envisagées pour l'année qui débute dans le but de réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans ce secteur d'activité. Ce plan comporte en outre tout autre élément déterminé par le gouvernement sur recommandation du ministre. Il doit être produit et rendu public annuellement.

Le ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion (MIDI) participe pleinement et activement à l'intégration des personnes handicapées. À cette fin, il a élaboré, jusqu'à présent, huit plans d'action assortis de leur bilan respectif. Les documents faisant état de ces travaux ont été déposés à l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) et dans le site Web du Ministère. Le présent plan d'action couvre la période du 1^{er} avril 2017 au 31 mars 2018.

Le *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2017-2018* a pour orientation générale l'élimination des obstacles à l'intégration des personnes handicapées clientes ou employées du Ministère.

Le Plan d'action 2017-2018 est également l'occasion pour le Ministère de rendre compte des actions qu'il mène en vue de respecter ses engagements au regard des politiques gouvernementales *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées* et *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité*.

1. PORTRAIT DE L'ORGANISATION

1.1 ACTIVITÉS LIÉES À LA MISSION GÉNÉRALE DE L'ORGANISATION¹

1.1.1 Mission

Promouvoir l'immigration; sélectionner des personnes immigrantes; soutenir la pleine participation des personnes issues de l'immigration au développement du Québec.

1.1.2 Vision

Un ministère compétent, engagé à faire de l'immigration une contribution reconnue à la vitalité et à la prospérité du Québec.

1.1.3 Domaines d'intervention

Le ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion :

- informe, recrute et sélectionne des candidats à l'immigration permanente et temporaire en fonction des besoins démographiques et économiques de la société québécoise et de sa capacité d'accueil;
- facilite la réunification familiale entre les résidents québécois et les membres de leur famille et s'assure du respect des engagements pris à cet égard;
- participe à l'effort de solidarité internationale à l'égard des réfugiés et autres personnes en situation semblable;
- favorise l'établissement des nouveaux arrivants, leur intégration linguistique et sociale et leur insertion en emploi, notamment en arrimant les besoins des employeurs dans toutes les régions du Québec aux compétences des nouveaux arrivants et en soutenant les travailleurs qualifiés dans leurs efforts d'insertion socioprofessionnelle;
- fait la promotion, par différentes activités, du rapprochement interculturel, de l'ouverture à la diversité et de la mobilisation des acteurs socioéconomiques et offre de l'expertise-conseil en gestion de la diversité aux entreprises et aux organismes publics.

En vertu de l'article 95 de la Loi constitutionnelle de 1867 et selon l'Accord Canada-Québec relatif à l'immigration et à l'admission temporaire des aubains conclu en 1991, la compétence en matière d'immigration est partagée avec le gouvernement canadien. Le gouvernement fédéral verse une compensation financière au Québec pour assurer l'accueil et l'intégration des personnes immigrantes.

¹ MIDI, *Plan stratégique 2016-2021 du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles*, [En ligne, <http://www.midi.gouv.qc.ca/fr/publications/publications-administratives/plans-strategiques.html>].

1.2 STRUCTURE ADMINISTRATIVE

Pour accomplir l'ensemble de ses mandats, le Ministère comprend trois secteurs d'activité : Orientations; Sélection et participation; et Soutien à l'administration. L'organigramme du Ministère est disponible au : <http://www.midi.gouv.qc.ca/fr/ministere/structure-administrative.html>.

1.3 LOIS ET RÈGLEMENTS²

L'application des lois et règlements relatifs à l'immigration relève de la ministre de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion.

Immigration, Diversité et Inclusion

- Loi sur le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (chapitre M-16.1);
 - Décret sur les modalités de signature de certains actes, documents ou écrits du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration (M-16.1, r.2);
- Loi sur l'immigration au Québec (chapitre I-0.2);
 - Règlement sur la sélection des ressortissants étrangers (chapitre I-0.2, r. 4);
 - Règlement sur la pondération applicable à la sélection des ressortissants étrangers (chapitre I-0.2, r. 2);
 - Arrêté ministériel concernant la prescription des formulaires d'engagement (chapitre I-0.2, r. 3);
 - Règlement sur les services d'intégration linguistique (chapitre I-0.2, r. 5);
 - Règlement sur l'octroi de prêts à des immigrants en situation particulière de détresse (chapitre I-0.2, r. 1);
 - Règlement sur les consultants en immigration (chapitre I-0.2, r. 0.1);
 - Règlement sur les contingents des courtiers et des sociétés de fiducie (chapitre I-0.2, r. 0.3)
- Loi proclamant le Mois de l'histoire des Noirs (chapitre M-37.1).

1.4 SERVICES À LA CLIENTÈLE

1.4.1 Déclaration de services à la clientèle

Le Ministère rend publique sa *Déclaration de services à la clientèle*³. Les engagements contenus dans cette déclaration témoignent de sa volonté d'offrir à sa clientèle des services de qualité. La déclaration précise la vision, la mission, les valeurs et les principaux services offerts à la clientèle. Elle contient, en complément aux engagements en matière de délai, cinq engagements qualitatifs : la courtoisie, l'accessibilité, la qualité de l'information, la confidentialité et l'amélioration continue des services offerts à la clientèle. En outre, en ce qui concerne l'accessibilité, le Ministère s'est engagé à assurer un accès facile à ses bureaux et à prendre les mesures nécessaires pour adapter ses services aux besoins des personnes handicapées.

² MIDI, 2016, *Lois et règlements*, [En ligne, www.midi.gouv.qc.ca/fr/ministere/lois-reglements.html].

³ MIDI, 2016, *Déclaration de services à la clientèle*, [En ligne, www.midi.gouv.qc.ca/fr/ministere/declaration-services/index.html].

1.4.2 Les services du Ministère

Le Ministère offre, en étroite collaboration avec ses partenaires, de nombreux services à sa clientèle concernant l'immigration au Québec, l'apprentissage du français, l'intégration à la société québécoise et les consultants en immigration⁴. Il conclut également des ententes de partenariat avec des ministères et des organismes gouvernementaux, ainsi qu'avec des établissements d'enseignement, des organismes de développement économique et des organismes à but non lucratif. Le Plan d'action 2017-2018 concerne donc non seulement les services directement offerts par le Ministère, mais également ceux dont la prestation relève des partenaires.

2. ENGAGEMENT DU MINISTÈRE À RÉDUIRE LES OBSTACLES À L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES

2.1 VALEURS

L'éthique est au cœur de la mission du Ministère, qui dispose d'un plan d'action en cette matière. En complément à la *Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise*⁵, le Ministère s'est doté d'un *Énoncé de valeurs organisationnelles*⁶ qui lui sert d'assise dans la réalisation de sa mission et notamment dans ses relations avec les personnes handicapées. Ces valeurs – la compétence, l'équité, l'intégrité, la loyauté, l'ouverture à la diversité, le respect et le sens du service – sont à la base des actions menées par le Ministère à l'égard des personnes handicapées.

3. RESPONSABLE DU PLAN D'ACTION

Le mandat d'élaborer et de mettre en œuvre le *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2017-2018* a été confié au Secrétariat général.

Ce mandat comporte les responsabilités suivantes :

- Produire le bilan du Plan d'action 2016-2017 en collaboration avec les unités administratives responsables de mesures;
- Consulter les unités administratives pour l'élaboration du Plan d'action 2017-2018, plus précisément pour actualiser et bonifier les mesures existantes et en élaborer de nouvelles;
- Rédiger le Plan d'action 2017-2018 et le soumettre pour approbation aux autorités ministérielles;
- Transmettre le Plan d'action 2017-2018 à l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) et le diffuser dans les sites Web du Ministère.

⁴ MIDI, 2016, *Déclaration de services à la clientèle*, [En ligne, www.midi.gouv.qc.ca/fr/ministere/declaration-services/index.html].

⁵ Secrétariat du Conseil du trésor, 2002, *Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise*, [En ligne, www.tresor.gouv.qc.ca/ressources-humaines/ethique-et-valeurs/].

⁶ MIDI, 2016, *Énoncé de valeurs organisationnelles*, [En ligne, www.midi.gouv.qc.ca/fr/ministere/enonce-valeurs.html].

BILAN DU PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2016-2017

Le *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2016-2017* comprend 18 mesures. Les résultats ont été atteints pour 13 d'entre elles et partiellement atteints dans deux cas (mesures 2.1.2 et 2.1.5). Par ailleurs, une des mesures est toujours en cours (mesure 1.1.2) alors qu'une autre n'a pas été amorcée (mesure 2.1.3). Dans l'ensemble, les mesures du plan d'action ont contribué à l'atteinte des objectifs ministériels et, par le fait même, à atténuer les obstacles à l'intégration des personnes handicapées pour le personnel et la clientèle. Le tableau ci-dessous présente le détail de ces résultats.

Axe 1. Lieux de travail et mesures d'urgence						
Obstacles à l'intégration ⁷	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultats ⁸	Résultat atteint ou état de réalisation	Suite à donner (s'il y a lieu)	Unités responsables
Espaces et postes de travail parfois inaccessibles ou inadaptés aux besoins des personnes handicapées employées par le Ministère.	1.1 S'assurer que les espaces et les postes de travail sont accessibles et adaptés aux personnes handicapées employées par le Ministère.	1.1.1 Aménager les espaces et les postes de travail accessibles et adaptés aux personnes handicapées embauchées par le Ministère.	Nombre de postes de travail aménagés et adaptés aux besoins des personnes handicapées.	RÉSULTAT ATTEINT 2 postes de travail pour des personnes handicapées ont été réaménagés avec du mobilier adapté.		SOFMC
		1.1.2 Collaborer avec la SQI afin de s'assurer que les aménagements du nouveau bâtiment du MIDI au Carré Saint-Laurent seront conformes au CNB en vigueur concernant les besoins des personnes handicapées.	Nombre de nouveaux locaux aménagés selon les normes.	EN COURS DE RÉALISATION Les règlements du CNB et autres normes sont pris en considération par la SQI dans les plans et devis de construction et d'aménagement.		SOFMC

⁷ « Tout élément de l'environnement physique ou social qui freine ou empêche la réalisation d'une habitude de vie d'une personne, ce qui entraîne pour elle une situation de handicap ». Réf.: *Guide pour la production du plan d'action à l'égard des personnes handicapées* (2011).

⁸ Du 1^{er} avril 2016 au 31 mars 2017.

Axe 1. Lieux de travail et mesures d'urgence

Obstacles à l'intégration ⁷	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultats ⁸	Résultat atteint ou état de réalisation	Suite à donner (s'il y a lieu)	Unités responsables
	1.2 S'assurer que les personnes handicapées et les personnes accompagnatrices employées par le Ministère connaissent la procédure et les mesures d'urgence.	1.2.1 Rencontrer les personnes handicapées ainsi que les personnes accompagnatrices nouvellement employées par le Ministère et les informer de la procédure et des mesures d'urgence.	Nombre de personnes handicapées et de personnes accompagnatrices nouvellement embauchées informées et rencontrées.	RÉSULTAT ATTEINT Durant l'année, une nouvelle employée handicapée a été rencontrée et informée de la procédure et des mesures d'urgence.		SOFMC

Axe 2. Communications, services et documents du Ministère

Obstacles à l'intégration	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultats	Résultat atteint ou état de réalisation	Suite à donner (s'il y a lieu)	Unités responsables
Services et documents offerts au public par le Ministère parfois inaccessibles ou inadaptés aux besoins des personnes handicapées.	2.1 Permettre aux personnes handicapées d'avoir accès, en toute égalité, aux services et aux documents offerts au public par le Ministère.	2.1.1 Faciliter l'accès (par téléphone ou en personne) à l'information diffusée par le Ministère. Au besoin : — Utilisation d'un ATS; — Accompagnement de la personne dans ses démarches administratives en lien avec la mission du Ministère; — Utilisation des services d'un interprète qualifié à l'occasion d'une rencontre, d'une réunion ou d'un événement public organisé par le Ministère.	Disponibilité du service et nombre de demandes reçues.	RÉSULTAT ATTEINT Aucune demande n'a été formulée.		SG DGSP/DRSL DGO DSC DC

Axe 2. Communications, services et documents du Ministère

Obstacles à l'intégration	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultats	Résultat atteint ou état de réalisation	Suite à donner (s'il y a lieu)	Unités responsables
		2.1.2 Maintenir à jour les renseignements destinés aux personnes immigrantes handicapées dans les sites intranet et Web du Ministère ainsi que dans le guide <i>Apprendre le Québec</i> et dans le programme-cadre d'enseignement <i>Agir pour interagir</i> .	Dates des mises à jour effectuées.	RÉSULTAT PARTIELLEMENT ATTEINT Les personnes immigrantes handicapées peuvent filtrer, à partir du répertoire des organismes, les partenaires qui offrent un accès aux personnes à mobilité réduite. Le guide <i>Apprendre le Québec</i> n'a pas été mis à jour en 2016-2017 ni le programme-cadre <i>Agir pour interagir</i> .	À faire lors de la prochaine révision du guide <i>Apprendre le Québec</i> et du programme-cadre d'enseignement <i>Agir pour interagir</i> .	SPP
		2.1.3 NOUVEAU : Élaborer un portrait succinct des services et des ressources accessibles offerts aux personnes handicapées par le Ministère et ses partenaires.	Date de publication	NON COMMENCÉ	Action à reporter au prochain exercice financier.	DGPPPI
		2.1.4 Traiter les plaintes relatives à l'accès aux documents et aux services offerts par le Ministère.	Nombre de plaintes reçues et traitées.	RÉSULTAT ATTEINT Aucune plainte n'a été reçue.		CPQS

Axe 2. Communications, services et documents du Ministère

Obstacles à l'intégration	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultats	Résultat atteint ou état de réalisation	Suite à donner (s'il y a lieu)	Unités responsables
		<p>2.1.5 S'assurer de la conformité au <i>Standard sur l'accessibilité d'un document téléchargeable</i> (SGQRI 008-02) et au <i>Standard sur l'accessibilité d'un site Web</i> (SGQRI 008-01) de 80 % du contenu des sites intranet et Web du Ministère.</p>	<p>Nombre de documents téléchargeables versés dans les sites intranet et Web du Ministère conformes au standard. Pourcentage (%) du contenu du site intranet conforme au standard.</p>	<p>RÉSULTAT PARTIELLEMENT ATTEINT Le site Web est conforme à 79 % des normes de présentation du <i>Standard sur l'accessibilité d'un site Web</i> (SGQRI 008-01). Le site intranet est conforme à 78 % des normes de présentation du <i>Standard sur l'accessibilité d'un site Web</i> (SGQRI 008-01)</p>	<p>En conformité avec la mise à jour et la production de nouvelles publications, tous les formulaires et les documents administratifs structurants du Ministère déposés sur le Web seront traités pour être conformes au standard.</p>	DC
		<p>2.1.6 NOUVEAU : Informer le personnel du Service d'accueil à l'aéroport des services offerts au Québec pour les personnes handicapées et encourager les employés à développer leurs habiletés en matière de service à la clientèle des personnes handicapées.</p>	<p>Nombre d'employés rencontrés.</p>	<p>RÉSULTAT ATTEINT Deux formations de l'OPHQ ont été dispensées au personnel de l'aéroport Montréal-Trudeau le 23 et le 24 mars 2017.</p>		SG/DSC/SAA

Axe 3. Services financés par le Ministère offerts par les partenaires et mandataires

Obstacles à l'intégration	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultats	Résultat atteint ou état de réalisation	Suite à donner (s'il y a lieu)	Unités responsables
Services des partenaires et mandataires du Ministère parfois inaccessibles ou inadaptés aux besoins des personnes handicapées immigrantes.	3.1 Permettre aux personnes handicapées immigrantes d'avoir accès, en toute égalité, aux services offerts par les partenaires et les mandataires du Ministère.	3.1.1 Maintenir à jour, dans le <i>Répertoire des organismes partenaires du Ministère</i> (en ligne), les données relatives à l'accessibilité des lieux pour les personnes à mobilité réduite.	Dates des mises à jour effectuées.	RÉSULTAT ATTEINT Mises à jour réalisées.	Le répertoire est mis à jour deux fois par année.	DGSPI
		3.1.2 Poursuivre la sensibilisation des partenaires quant à l'importance d'offrir des services accessibles aux personnes handicapées.	Nombre et types d'activités de sensibilisation réalisées.	RÉSULTAT ATTEINT En francisation, un rappel est fait notamment pendant les réunions des Tables de concertation.		DGSPI

Axe 3. Services financés par le Ministère offerts par les partenaires et mandataires

Obstacles à l'intégration	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultats	Résultat atteint ou état de réalisation	Suite à donner (s'il y a lieu)	Unités responsables
		3.1.3 Maintenir des partenariats pour la référence à des cours de français répondant aux besoins des personnes handicapées immigrantes.	<p>Nombre et types de partenariats établis.</p> <p>Nombre de personnes handicapées immigrantes ayant bénéficié de cours de français adaptés.</p>	<p>RÉSULTAT ATTEINT</p> <p>Le bilan couvre trois sessions. Les ententes de francisation avec les organismes suivants se poursuivent :</p> <p>Association multiethnique pour l'intégration des personnes handicapées : deux groupes par session pour une vingtaine d'élèves;</p> <p>Accueil aux immigrants de l'Est de Montréal : un élève a utilisé le transport adapté à la session d'hiver 2017;</p> <p>Centre de la communauté sourde du Montréal métropolitain : un groupe par session pour environ dix élèves.</p> <p>Service d'interprétation pour les personnes sourdes de l'Estrie : un groupe de deux élèves par session;</p> <p>Cégep de Saint Jérôme : un élève non voyant inscrit au cours FIPA a bénéficié de services d'accompagnateur pour les trois sessions 2016-2017.</p> <p>Collège Montmorency : un élève non voyant inscrit au cours FIA bénéficie de services d'accompagnement.</p>		DGSPI

Axe 4. Ressources humaines et sensibilisation du personnel

Obstacles à l'intégration	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultats	Résultat atteint ou état de réalisation	Suite à donner (s'il y a lieu)	Unités responsables
Personnes handicapées sous-représentées dans l'effectif du Ministère et intégration en emploi parfois plus difficile pour les personnes handicapées au Ministère.	4.1 Favoriser l'accès à l'égalité en emploi et faciliter l'intégration des personnes handicapées au Ministère.	4.1.1 Sensibiliser les gestionnaires du Ministère à l'existence du PDEIPH et à la possibilité de soumettre des projets de stage au CSPQ.	Nombre et type d'activités de sensibilisation effectuées.	RÉSULTAT ATTEINT La DRH a sensibilisé les gestionnaires à l'embauche de personnes handicapées dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH). Une note a été transmise à cet effet.		DRH
		4.1.2 Maintenir l'offre de stages dans le cadre du PDEIPH et promouvoir le maintien en emploi des personnes handicapées stagiaires.	Nombre de stagiaires embauchés dans le cadre du PDEIPH. Nombres de stagiaires du PDEIPH ayant obtenu un emploi au Ministère.	RÉSULTAT ATTEINT Un stagiaire a été embauché dans le cadre du PDEIPH à l'automne 2016. Aucune personne stagiaire dans le cadre du PDEIPH n'a obtenu un emploi durant la période visée.		DRH
		4.1.3 Contribuer à l'atteinte de la cible gouvernementale visant un taux de représentation de 2 % de personnes handicapées dans l'effectif régulier.	Taux de représentation des personnes handicapées dans l'effectif régulier du Ministère.	RÉSULTAT DÉPASSÉ La cible gouvernementale est dépassée : les personnes handicapées représentent 2,5 % de l'effectif régulier du Ministère.		DRH

		4.1.4 Offrir un plan personnalisé d'intégration en emploi à toute personne handicapée qui en fait la demande.	Pourcentage (%) de personnes handicapées ayant obtenu un plan personnalisé d'intégration en emploi.	<p>RÉSULTAT ATTEINT</p> <p>Aucun plan d'intégration personnalisé en emploi durant la période visée n'a été fait par la DRH.</p> <p>À la Direction de l'encaissement et des évaluations comparatives (DEEC) qui compte 7 personnes handicapées et la Direction de l'immigration temporaire (avec une personne handicapée), aucune demande de service n'a été logée.</p> <p>La Direction de l'immigration familiale et humanitaire (DIFH) a demandé le service ATS pour la personne handicapée qui travaille dans sa direction. Le service est installé à son poste et fonctionne. Lors des réunions d'équipe de la DIFH, une personne interprète est recrutée chaque fois pour traduire les échanges durant cette réunion. Les services ATS et d'interprète sont donc disponibles.</p>	DRH/directions concernées
--	--	---	---	---	---------------------------

Axe 4. Ressources humaines et sensibilisation du personnel

Obstacles à l'intégration	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultats	Résultat atteint ou état de réalisation	Suite à donner (s'il y a lieu)	Unités responsables
Méconnaissance des enjeux, problématiques et besoins des personnes handicapées par le personnel du Ministère.	4.2 S'assurer que les enjeux, problématiques et besoins des personnes handicapées sont connus du personnel du Ministère.	4.2.1 Sensibiliser le personnel du Ministère aux besoins, enjeux et problématiques des personnes handicapées, notamment au moyen de capsules d'information dans l'intranet.	Nombre et types d'activités de sensibilisation réalisées.	<p>RÉSULTAT ATTEINT 4 actualités publiées pendant l'année 2016.</p> <p>Sujets :</p> <ul style="list-style-type: none"> – Semaine québécoise des personnes handicapées – PDEIPH – Journée internationale des personnes handicapées – Portrait d'une personne du PDEIPH au MIDI 		SG/DC
		4.2.2 NOUVEAU : Réaliser un sondage auprès du personnel du Ministère afin de mettre en évidence les obstacles potentiels pour les personnes handicapées.	Sondage effectué.	<p>EN COURS DE RÉALISATION</p> <p>Une dizaine de rencontres de travail ont été tenues à l'interne à ce sujet. Le sondage a été créé, mais n'a pas été diffusé auprès du personnel.</p>	Finaliser le sondage, le diffuser auprès du personnel et en analyser les résultats.	SG/DRH/DPRS

4. REDDITION DE COMPTES GOUVERNEMENTALE

La présente section détaille les réalisations liées aux engagements du Ministère au regard des stratégies, plans et programmes gouvernementaux ayant trait à l'intégration des personnes handicapées à la société québécoise.

4.1 PROGRAMME D'ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI ET STRATÉGIE NATIONALE POUR LE MAINTIEN EN EMPLOI DES PERSONNES HANDICAPÉES

En matière d'accès à l'égalité et de maintien en emploi ainsi que de développement de l'employabilité, les mesures suivantes ont été réalisées dans le cadre du Plan d'action 2016-2017 :

- Les gestionnaires du Ministère ont été sensibilisés à l'importance d'embaucher un plus grand nombre de personnes handicapées dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH) et du Programme d'accès à l'égalité (mesure 4.1.1). Une personne handicapée a été embauchée à titre de stagiaire du PDEIPH à l'automne 2016 (mesure 4.1.2);
- Enfin, le taux de représentation des personnes handicapées dans l'effectif régulier du Ministère a été de 2,5 % (mesure 4.1.3), surpassant de nouveau la cible gouvernementale fixée à 2 %.

4.2 POLITIQUE GOUVERNEMENTALE SUR L'ACCÈS AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES OFFERTS AU PUBLIC POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES

La *Politique gouvernementale sur l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*, adoptée en 2006, a pour but de mettre en place les conditions qui permettent aux personnes handicapées d'avoir accès, en toute égalité, aux services et aux documents offerts au public. Elle engage les ministères et organismes publics à rendre compte des éléments suivants :

- Nombre de plaintes reçues et traitées relativement à l'accès aux documents et aux services offerts au public :
Au cours de la période visée, le Ministère n'a reçu aucune plainte à cet égard (mesure 2.1.4 du Plan d'action 2016-2017);
- Mesures d'accommodement pour permettre aux personnes handicapées d'avoir accès à leurs documents et à leurs services :
Le Ministère n'a reçu aucune demande d'accommodement (mesures 2.1.1 et 2.1.2).

4.3 POLITIQUE GOUVERNEMENTALE À PART ENTIÈRE : POUR UN VÉRITABLE EXERCICE DU DROIT À L'ÉGALITÉ

Dans le cadre du *Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux* (PEG) visant à favoriser la mise en œuvre de la politique *À part entière*, le Ministère a pris l'engagement de « s'assurer que des services accessibles et adaptés sont offerts à la clientèle handicapée au Québec par le Ministère ou ses mandataires et ses partenaires ». Le Ministère a mis en place plusieurs mesures pour s'assurer que des services accessibles et adaptés sont offerts à la clientèle handicapée au Québec par le Ministère ou ses mandataires prestataires de services.

En effet, plusieurs partenaires, qui offrent des services dans des lieux accessibles, ont grandement contribué à la levée des obstacles auxquels font face les personnes handicapées dans les classes de francisation. Par exemple :

- Association multiethnique pour l'intégration des personnes handicapées : deux groupes par session pour une vingtaine d'élèves;
- Accueil aux immigrants de l'Est de Montréal : un élève a utilisé le transport adapté à la session d'hiver 2017;
- Centre de la communauté sourde du Montréal métropolitain : un groupe par session pour environ dix élèves;
- Service d'interprétation pour les personnes sourdes de l'Estrie : un groupe de deux élèves par session;
- Cégep de Saint-Jérôme : un élève non voyant inscrit au cours a bénéficié de services d'accompagnateur pour les trois sessions de 2016-2017;
- Collège Montmorency : un élève non voyant inscrit au cours a bénéficié de services d'accompagnement.

De plus, la Direction de l'accès aux services (DAS) a autorisé qu'une personne handicapée soit accompagnée dans le cadre d'une entrevue d'évaluation des compétences langagières. Des démarches ont également été amorcées auprès de deux commissions scolaires pour des personnes évaluées nécessitant les services d'un interprète.

Par ailleurs, deux formations de l'OPHQ ont été dispensées à l'aéroport Montréal-Trudeau le 23 et le 24 mars 2017 afin d'informer le personnel du Service d'accueil des services offerts au Québec pour les personnes handicapées et d'encourager les employés à développer leurs habiletés en matière de service à la clientèle des personnes handicapées.

PLAN 2015-2019 DES ENGAGEMENTS GOUVERNEMENTAUX DE LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE

SUIVI DES ENGAGEMENTS 2016-2017

Engagement	Collaborateur	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2016-2017
37. S'assurer que des services accessibles et adaptés sont offerts à la clientèle handicapée au Québec par le Ministère ou ses mandataires et partenaires.	OPHQ	2019	En cours de réalisation	<p>Mesure 2.1.1 La Direction de l'accès aux services a permis qu'une personne handicapée soit accompagnée dans le cadre d'une entrevue d'évaluation des compétences langagières. Des démarches ont été entreprises auprès de deux commissions scolaires pour des personnes évaluées nécessitant les services d'un interprète.</p> <p>Mesure 2.1.6 Deux formations de l'OPHQ ont été dispensées à l'aéroport Montréal-Trudeau le 23 et le 24 mars 2017 afin d'informer le personnel du Service d'accueil des services offerts au Québec pour les personnes handicapées et d'encourager les employés à développer leurs habiletés en matière de service à la clientèle des personnes handicapées.</p> <p>Mesure 3.1.3 Les ententes de francisation avec les organismes suivants se poursuivent :</p> <ul style="list-style-type: none"> – Association multiethnique pour l'intégration des personnes handicapées : deux groupes par session pour une vingtaine d'élèves; – Accueil aux immigrants de l'Est de Montréal : un élève a utilisé le transport adapté à la session d'hiver 2017; – Centre de la communauté sourde du Montréal métropolitain : un groupe par session pour environ dix élèves; – Service d'interprétation pour les personnes sourdes de l'Estrie : un groupe de deux élèves par session; – Cégep de Saint-Jérôme : un élève non voyant inscrit au cours FIPA a bénéficié de services d'accompagnateur pour les trois sessions 2016-2017; – Collège Montmorency : un élève non voyant inscrit au cours FIA a bénéficié de services d'accompagnement.

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2017-2018

Le *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2017-2018* du Ministère s'inscrit dans la continuité du Plan d'action 2016-2017. Il comprend 19 mesures et autant d'indicateurs de résultats.

Notons que deux rencontres de suivi auront lieu dans l'année avec les unités responsables pour faire le point à mi-parcours ainsi que pour évaluer l'état de réalisation des mesures du Plan d'action 2016-2017. Une personne handicapée y sera invitée.

Le **Plan d'action 2017-2018** s'articule autour de quatre axes d'intervention et de six objectifs :

1. Lieux de travail et mesures d'urgence

- 1.1 S'assurer que les espaces et les postes de travail sont accessibles et adaptés aux personnes handicapées employées par le Ministère;
- 1.2 S'assurer que les personnes handicapées et les personnes accompagnatrices employées par le Ministère connaissent la procédure et les mesures d'urgence;

2. Communications, services et documents du Ministère

- 2.1 Permettre aux personnes handicapées d'avoir accès, en toute égalité, aux services et aux documents offerts au public par le Ministère;

3. Services financés par le Ministère offerts par les partenaires et mandataires

- 3.1 Permettre aux personnes handicapées immigrantes d'avoir accès, en toute égalité, aux services offerts par les partenaires et les mandataires du Ministère;

4. Ressources humaines et sensibilisation du personnel

- 4.1 Favoriser l'accès à l'égalité en emploi et faciliter l'intégration des personnes handicapées au Ministère;
- 4.2 S'assurer que les enjeux, problématiques et besoins des personnes handicapées sont connus du personnel du Ministère.

Axe 1 : Lieux de travail et mesures d'urgence				
Obstacles à l'intégration ⁹	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultats ¹⁰	Unités responsables
Espaces et postes de travail parfois inaccessibles ou inadaptés aux besoins des personnes handicapées employées par le Ministère.	1.1 S'assurer que les espaces et les postes de travail sont accessibles et adaptés aux personnes handicapées employées par le Ministère.	1.1.1 Aménager les espaces et les postes de travail pour qu'ils soient adaptés aux besoins des personnes handicapées et acquérir ou louer les biens et services requis pour toute personne handicapée qui est employée par le Ministère ¹¹ .	Nombre de postes de travail aménagés et adaptés aux besoins des personnes handicapées.	SOFMC
		1.1.2 Collaborer avec la SQI afin de s'assurer que les aménagements du nouveau bâtiment du MIDI au Carré Saint-Laurent en 2019 soient conformes au CNB en vigueur concernant les besoins des personnes handicapées.	Taux de respect des normes prises en compte au programme fonctionnel et technique ainsi qu'aux plans et devis d'aménagement.	SOFMC Direction Projet Carré Saint-Laurent
	1.2 S'assurer que les personnes handicapées et les personnes accompagnatrices employées par le Ministère connaissent la procédure et les mesures d'urgence.	1.2.1 Rencontrer les personnes handicapées ainsi que les personnes accompagnatrices nouvellement employées par le Ministère et les informer de la procédure et des mesures d'urgence. Rendre l'information disponible par une sensibilisation du gestionnaire auprès de tous ses employés ou par une rubrique dans l'intranet.	Nombre de personnes handicapées et de personnes accompagnatrices nouvellement employées qui sont informées et rencontrées.	SOFMC En collaboration avec les directions concernées.

⁹ « Tout élément de l'environnement physique ou social qui freine ou empêche la réalisation d'une habitude de vie d'une personne, ce qui entraîne pour elle une situation de handicap ». Réf. : *Guide pour la production du plan d'action à l'égard des personnes handicapées* (2011).

¹⁰ Du 1^{er} avril 2016 au 31 mars 2017.

¹¹ Mesure répondant à l'exigence de l'article 61.3 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale.

Axe 2 : Communications, services et documents du Ministère

Obstacles à l'intégration	Objectifs	Mesures	Indicateurs	Unités responsables
<p>Services et documents offerts au public par le Ministère parfois inaccessibles ou inadaptés aux besoins des personnes handicapées.</p>	<p>2.1 Permettre aux personnes handicapées d'avoir accès, en toute égalité, aux services et aux documents offerts au public par le Ministère.</p>	<p>2.1.1 Faciliter l'accès (par téléphone ou en personne) à l'information diffusée par le Ministère.</p> <p>Au besoin :</p> <ul style="list-style-type: none"> — Utilisation d'un ATS; — Accompagnement de la personne dans ses démarches administratives liées à la mission du Ministère; — Utilisation des services d'un interprète qualifié à l'occasion d'une rencontre, d'une réunion ou d'un événement public organisé par le Ministère. 	<p>Adéquation entre le nombre de demandes de service reçues et le nombre de personnes handicapées ayant fait la demande de service.</p> <p>Information disponible et à jour dans l'intranet.</p>	<p>SOFMC en collaboration avec les directions concernées et la DC</p>
		<p>2.1.2 Maintenir à jour les renseignements destinés aux personnes immigrantes handicapées dans les sites intranet et Web du Ministère ainsi que dans le guide <i>Apprendre le Québec</i> et le programme-cadre d'enseignement <i>Agir pour interagir</i>.</p>	<p>Dates des mises à jour effectuées.</p>	<p>SPP en collaboration avec la DC</p>
		<p>2.1.3 Élaborer un portrait succinct des services et des ressources accessibles offerts aux personnes handicapées par le Ministère et ses partenaires.</p>	<p>Date de publication</p>	<p>SPP</p>

		2.1.4 Traiter les plaintes relatives à l'accès aux documents et aux services offerts par le Ministère.	Nombre de plaintes reçues et traitées.	CP
		2.1.5 S'assurer de la conformité au <i>Standard sur l'accessibilité d'un document téléchargeable</i> (SGQRI 008-02) et au <i>Standard sur l'accessibilité d'un site Web</i> (SGQRI 008-01) de 80 % du contenu des sites intranet et Web du Ministère.	Nombre de documents téléchargeables versés dans les sites intranet et Web du Ministère conformes au standard. Pourcentage (%) du contenu du site intranet conforme au standard.	DC
		2.1.6 Informer le personnel du Service d'accueil à l'aéroport sur les services offerts au Québec pour les personnes handicapées et encourager les employés à développer leurs habiletés en matière de service à la clientèle des personnes handicapées.	Nombre d'employés rencontrés.	SPP

Axe 3 : Services financés par le Ministère offerts par les partenaires et mandataires

Obstacles à l'intégration	Objectifs	Mesures	Indicateurs	Unités responsables
Services des partenaires et mandataires du Ministère parfois inaccessibles ou inadaptés aux besoins des personnes handicapées immigrantes.	3.1 Permettre aux personnes handicapées immigrantes d'avoir accès, en toute égalité, aux services offerts par les partenaires et les mandataires du Ministère.	3.1.1 Maintenir à jour, dans le <i>Répertoire des organismes partenaires du Ministère</i> (en ligne), les données relatives à l'accessibilité des lieux pour les personnes à mobilité réduite.	Dates des mises à jour effectuées.	SPP et DGPPSP
		3.1.2 Poursuivre la sensibilisation des partenaires quant à l'importance d'offrir des services accessibles aux personnes handicapées.	Nombre et types d'activités de sensibilisation réalisées.	DRPPF DAC
		3.1.3 Maintenir des partenariats pour la référence à des cours de français répondant aux besoins des personnes handicapées immigrantes.	Nombre et types de partenariats établis. Nombre de personnes handicapées immigrantes ayant bénéficié de cours de français adaptés.	DRPPF

Axe 4 : Ressources humaines et sensibilisation du personnel

Obstacles à l'intégration	Objectifs	Mesures	Indicateurs	Unités responsables
Personnes handicapées sous-représentées dans l'effectif du Ministère et intégration en emploi parfois plus difficile pour les personnes handicapées au Ministère.	4.1 Favoriser l'accès à l'égalité en emploi et faciliter l'intégration des personnes handicapées au Ministère.	4.1.1 Sensibiliser les gestionnaires du Ministère à l'existence du PDEIPH et à la possibilité de soumettre des projets de stage au CSPQ.	Nombre et type d'activités de sensibilisation effectuées.	DRH avec collaboration des secteurs SO, SP et O. et du BSM
		4.1.2 Maintenir l'offre de stages dans le cadre du PDEIPH et promouvoir le maintien en emploi des personnes handicapées stagiaires.	Nombre de stagiaires embauchés dans le cadre du PDEIPH. Nombres de stagiaires du PDEIPH ayant obtenu un emploi au Ministère.	DRH
		4.1.3 Contribuer à l'atteinte de la cible gouvernementale visant un taux de représentation de 2 % de personnes handicapées dans l'effectif régulier.	Taux de représentation des personnes handicapées dans l'effectif régulier du Ministère.	DRH
		4.1.4 Offrir un plan personnalisé d'intégration en emploi à toute personne handicapée qui en fait la demande.	Pourcentage (%) de personnes handicapées ayant obtenu un plan personnalisé d'intégration en emploi.	DRH
Méconnaissance des enjeux, problématiques et besoins des personnes handicapées par le personnel du Ministère.	4.2 S'assurer que les enjeux, problématiques et besoins des personnes handicapées sont connus du personnel du Ministère.	4.2.1 Sensibiliser le personnel du Ministère aux besoins, enjeux et problématiques des personnes handicapées, notamment au moyen de capsules d'information dans l'intranet.	Nombre et types d'activités de sensibilisation réalisées.	SGCM /DC
		4.2.2 Réaliser un sondage auprès du personnel du Ministère afin de mettre en évidence les obstacles potentiels pour les personnes handicapées. Le diffuser auprès du personnel et en analyser les résultats.	Sondage effectué.	SGCM DRS en soutien

5. ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION 2017-2018

Le Plan d'action 2017-2018 a été déposé au Bureau des sous-ministres le 30 mai 2017. Le Ministère en a fait parvenir un exemplaire à l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ). Le plan d'action sera diffusé dans le site intranet du Ministère dans le cadre de la Semaine des personnes handicapées 2017, puis dans le site Web, comme le prévoit la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale.

6. MISE EN ŒUVRE DU PLAN D'ACTION 2017-2018

Le suivi du Plan d'action 2017-2018 sera assuré par le Secrétariat général et coordination ministérielle qui en présentera le bilan dans le plan d'action 2018-2019. Chacune des directions concernées réalisera les mesures sous sa responsabilité et collaborera à cette reddition de comptes. Ainsi, le Ministère sera en mesure de suivre l'évolution de la situation et de constater l'atteinte des objectifs.

**Immigration,
Diversité
et Inclusion**

Québec 